



e-Quality Project

110231-CP-1-2003-FR-MINERVA-M

Unil

UNIL | Université de Lausanne

General Quality Process Charter

Charte Générale du Processus Qualité

WP3 – D3.1- annex 1

French version

Nicolas Dunand

15/09/2006

Version reviewed and validated by all partners

This project was carried out with the support of the European Community within the Action MINERVA of the Programme SOCRATES. The contents of this project do not necessarily reflect the position of the European Community or the National Agencies, nor does it involve any responsibility for their part.

This work is protected by copyright law as an unpublished work and cannot be used, reproduced or disseminated in any way without the previous consent of the authors. © 2003-2006 E-Quality

References

D2.2 Conceptual model for ODL Quality process and evaluation grid, criteria and indicators
D4. Trainer's and Professional's Guide to Quality in Open and Distance Learning

Contributors

- Bernard Dumont
- Monique Grandbastien
- Michelle Joab

ANNEXE à D3.1 :

Charte Générale du Processus Qualité

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction.....	4
1.1.	Justification.....	4
1.2.	Utilisation.....	5
2.	Outils d'évaluation de la Qualité	5
2.1.	Liste de vérification	6
2.2.	Formulaire d'incident.....	6
2.3.	Questionnaire	7
2.4.	Outils reposant sur le journal du VLE	9
3.	Description des rôles.....	11
3.1.	Rôles liés au sous-processus « d'assistance aux étudiants ».....	11
3.2.	Rôles liés au sous-processus de « conception & production de matériel d'enseignement »	13
4.	Charte Générale du Processus Qualité.....	15
4.1.	Diagramme de workflow du processus.....	15
4.2.	Qualité liée au sous-processus d'assistance aux étudiants.....	16
4.2.1.	Processus Qualité liés au rôle d' <i>Enseignant</i>	17
4.2.2.	Processus Qualité liés au rôle de <i>Tuteur</i>	19
4.2.3.	Processus Qualité liés au rôle de <i>Coordinateur</i>	21
4.2.4.	Processus Qualité liés au rôle d' <i>Assistance administrative</i>	24
4.2.5.	Processus Qualité liés au rôle d' <i>Assistance technique</i>	29
4.3.	Qualité liée au sous-processus de conception & de production de matériel d'enseignement	31
4.3.1.	Processus Qualité liés au rôle de <i>Concepteur de matériel d'enseignement</i>	31
4.3.2.	Processus Qualité liés au rôle de <i>Producteur de matériel d'enseignement</i>	35
4.3.3.	Processus Qualité liés au rôle de <i>Planificateur audiovisuel</i>	38
4.3.4.	Processus Qualité liés au rôle de <i>Planificateur de convivialité</i>	39
5.	Références.....	41

1. Introduction

Cette Charte Générale du Processus Qualité s'adresse aux professionnels du domaine de la Formation ouverte et à distance (FOAD) et leur fournit un aperçu rapide des principaux processus impliqués lors de la réalisation et de la mise en place de cours de FOAD de qualité. Comme son nom l'indique, ce document présente des aspects généraux de la mise en œuvre des Processus Qualité ; ceux-ci sont regroupés dans des tableaux comparatifs dans la section 4. A tous ceux qui souhaitent mettre en application des Processus Qualité de manière approfondie, nous recommandons fortement de lire le document 4 du projet e-Quality : « **Trainer's and Professional's Guide to Quality in Open and Distance Learning** » (Guide pour le personnel et les formateurs) ^[1].

1.1. *Justification*

La structure de ce document est composée de trois parties :

1. une description de quelques outils pouvant être utilisés pour évaluer la qualité (section 2),
2. une description des rôles utilisés dans ce document (section 3),
3. la Charte du processus qualité en tant que telle (section 4).

La structure de cette Charte du Processus Qualité est constituée de deux séries de tableaux regroupant des rôles associés

- au sous-processus d'assistance aux étudiants (section 4.2),
- au sous-processus de conception de matériel d'enseignement (section 4.3).

Les tableaux s'articulent autour de rôles qui sont présentés en détail dans la section 3. Cette structure permet à l'utilisateur de passer rapidement aux recommandations les plus importantes à suivre par chaque acteur : les tableaux fournissent quelques critères de qualité pour chaque rôle, chacun d'entre eux étant associés

- à des commentaires permettant de préciser le critère,
- à un engagement, définissant la ligne directrice relative au critère de qualité,
- à un indicateur, permettant d'évaluer dans quelle mesure le critère est rempli.

Ces rôles et activités sont introduits dans les documents majeurs précédents consacrés au projet e-Quality, à savoir principalement le document D2.2 ^[2]. Pour de plus amples informations et détails concernant les activités spécifiques de chaque rôle, veuillez consulter le document disponible sur D4 ^[1].

1.2. Utilisation

Afin d'utiliser cette CGPQ, la première étape consiste à décider quelle(s) dimension(s) de la qualité doi(ven)t être évalué(e)s. Ces questions de qualité peuvent concerner l'assistance aux étudiants ou les tâches liées à la conception de matériel d'enseignement.

Une fois que ce premier choix est fait, la seconde étape consiste à évaluer la liste des rôles fournie dans la section 3. Ces rôles sont associés aux tâches de chaque participant des processus de FOAD (mis à part l'étudiant, auquel ce document ne s'adresse pas). Le titre des fonctions des personnes remplissant ces rôles peut varier d'une institution à l'autre, c'est pourquoi pour chaque sous-processus, un tableau décrit le rôle en énumérant ses activités et obligations.

Les critères de qualité les plus importants (accompagnés de commentaires et de conseils sur la manière de les évaluer et de les remplir), ainsi que leurs indicateurs, sont définis en détail dans les tableaux des sections 4.2 et 4.3 ci-dessous. Ces critères peuvent être utilisés dès le départ, c'est-à-dire lors de la phase de planification du projet d'enseignement, afin de garantir que les aspects les plus importants ont été pris en compte ou, une fois le projet d'enseignement réalisé, afin d'évaluer sa qualité et si possible d'élaborer des méthodes visant à l'améliorer. Pour en savoir plus, nous vous recommandons fortement de lire ^[1].

2. Outils d'évaluation de la Qualité

Dans de nombreux cas, évaluer la mesure dans laquelle un critère de Qualité est satisfait n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît. Cela peut être dû à plusieurs raisons, mais c'est en général

- soit parce qu'il n'existe aucun moyen permettant de procéder à une évaluation précise et objective (par ex. la satisfaction des élèves, ou la pertinence de la méthode d'enseignement),
- soit parce que la chose à évaluer n'est pas mesurable directement (par exemple, tous les élèves disposent d'un accès 24h/24, 7 jours sur 7 au VLE – *virtual learning environment / plateforme d'apprentissage virtuelle*)

C'est pourquoi cette section vise à proposer un ensemble d'outils d'évaluation de ces facteurs. Par la suite, quatre outils génériques sont décrits ; ils peuvent servir à évaluer un ou plusieurs aspect(s) de la Qualité du processus d'eLearning :

1. listes de vérification
2. formulaires d'incident
3. questionnaires
4. statistiques des accès au VLE

Le fonctionnement de ces outils est détaillé ci-dessous. Pour chaque outil d'évaluation, les règles d'utilisation sont proposées, de même que les lignes directrices permettant d'estimer le coût (pour la mise en oeuvre tout comme pour l'utilisation à long terme). Sont également présentées certaines limites connues, dont l'utilisateur doit avoir conscience avant d'utiliser ces outils.

2.1. Liste de vérification

Cet outil est un moyen de s'assurer que chaque aspect de la Qualité va être pris (ou a été pris) en compte lors de la planification du processus. Mais il peut également être utilisé à la fin du processus pour réévaluer les mêmes aspects de la Qualité, cette fois par rapport à la manière dont le processus s'est déroulé. Ainsi, c'est **à la fois une mesure préventive et subséquente** dans le cadre de la réalisation d'un processus d'eLearning de Qualité.

Pour résumer, la liste de vérification rassemble tous les éléments à prendre en compte au moment de la planification ou du développement de l'un des sous-processus considérés (c'est-à-dire l'assistance aux étudiants ou bien la conception & production de matériel d'enseignement), permettant ainsi à l'acteur responsable de cette partie du processus d'effectuer une évaluation qualitative visant à déterminer si chaque aspect répertorié a été suffisamment pris en compte.

Règles d'utilisation / Evaluation de coût / Limites connues

Le document D4 pour le projet e-Quality ^[1], qui repose sur le présent écrit, fournira au lecteur souhaitant mettre en place cet outil d'évaluation davantage de détails concernant l'utilisation des listes de vérification afin d'évaluer la Qualité.

2.2. Formulaire d'incident

Cet outil pratique et simple d'utilisation peut aider le responsable qualité et l'institution à réaliser **un suivi de la qualité du processus de formation en temps réel durant le processus d'enseignement**. Il consiste en un formulaire qui doit être rempli par chacun des acteurs impliqués dans le processus dès qu'un problème (ou « incident ») survient. Ce formulaire pourrait être disponible par le biais du VLE utilisé dans le processus d'enseignement mais il serait plus fiable de l'inclure dans le site Web de l'institution et, en cas de panne grave du serveur, de le distribuer en version papier à tous les acteurs impliqués au début du projet d'enseignement.

Règles d'utilisation

1. Il faut notifier à tous les acteurs du processus d'enseignement l'existence du formulaire d'incident.
2. Il doit relever de la responsabilité d'un acteur du sous-processus d'assistance aux étudiants (dans l'idéal le coordinateur – cf. section 3.1) :
 - de s'assurer que le formulaire d'incident est disponible à tout moment à tous les autres acteurs ;
 - de prendre aussi rapidement que possible les mesures nécessaires dès réception d'un formulaire d'incident.

3. Le formulaire doit être facile et rapide à remplir de façon à ce qu'il ne fasse pas perdre de temps ; c'est pourquoi il devrait contenir uniquement les champs suivants :
 - acteur(s) impliqué(s)
 - date de l'incident
 - description de l'incident et des conditions contextuelles
 - impact négatif sur le déroulement du processus

Il devrait d'autre part comprendre un numéro de fax (et si possible même une adresse postale) auquel l'envoyer en cas de panne grave du système informatique.

4. Tous les rapports d'incident doivent être stockés et analysés. Ils doivent être envoyés et déclencher une réaction de la part de tout acteur pouvant être impliqué dans l'incident. Cette réaction peut être spécifique à un incident unilatéral mais l'objectif principal est de déterminer l'origine de l'incident et d'évaluer le risque que de tels incidents se reproduisent. Cela implique de comprendre l'origine réelle de l'incident, et de ne pas s'arrêter à la cause superficielle.
5. Les formulaires d'incident reçus, de même que la manière dont ils ont été abordés, doivent être mis à la disposition du public et présentés en tant que partie intégrante de l'amélioration continue du processus. L'évolution du nombre d'incidents est un indicateur approximatif tandis que le taux de satisfaction après résolution de l'incident est un indicateur de qualité.

Evaluation du coût

Le coût de mise en oeuvre et d'entretien de cet outil a été estimé comme minime. Il ne requiert aucune formation particulière du coordinateur et seul un délai de mise en pratique réduit est nécessaire

- pour faire connaître le formulaire et son mode de fonctionnement aux autres acteurs,
- pour mettre le formulaire à disposition sur le serveur, permettant ainsi un accès à distance, et pour distribuer une copie papier du formulaire à chaque acteur du processus d'enseignement.

Le coût pendant la durée d'exécution est très bas car la tâche du coordinateur par rapport au formulaire d'incident consiste simplement à le transmettre aux différents acteurs de l'assistance aux étudiants, en fonction du type d'incident.

Limites connues

De par sa nature, ce type d'outil se limite à l'évaluation d'une dimension de la Qualité liée à la non occurrence de tels incidents au cours du processus d'enseignement/d'apprentissage.

2.3. Questionnaire

Le questionnaire est un outil permettant d'évaluer la **Qualité du processus d'enseignement au cours ou à la fin du processus**. En fournissant à l'élève une série de questions pré-établies, il est

souvent possible d'obtenir une évaluation statistique (et donc plus objective qu'une appréciation individuelle) de la Qualité du processus.

Un questionnaire d'évaluation de la qualité générale devrait être fourni aux élèves à la fin (ou avant la fin) du processus d'enseignement afin de fournir aux équipes d'assistance aux étudiants ainsi qu'aux équipes de conception & de production de matériel d'enseignement un moyen d'amélioration. Cependant, les élèves devraient être en mesure de demander un questionnaire d'évaluation de cours s'ils en ressentent le besoin. Il faut noter ici qu'il existe deux types génériques de questionnaires d'évaluation de la Qualité d'un projet d'enseignement du point de vue de l'élève :

1. les questionnaires d'opinion, qui proposent des questions permettant à l'élève d'exprimer sa satisfaction vis-à-vis du projet d'enseignement en fonction de ses attentes ;
2. les questionnaires de connaissances, qui sont un moyen d'évaluer les connaissances de l'élève par rapport à la matière enseignée, ce qui est également lié à la Qualité du processus d'enseignement/d'apprentissage.

Par ailleurs, ces deux types de questionnaires peuvent être utilisés au cours ou à la fin du projet d'enseignement, ou ultérieurement (par exemple au terme de 6 à 12 mois) afin d'évaluer la manière dont la Qualité perçue (questionnaires d'opinion) ou les connaissances de l'élève (questionnaires de connaissances) évoluent au fil du temps une fois que le projet d'enseignement a pris fin.

Toutefois, les questionnaires ne concernent pas uniquement les élèves. D'autres acteurs de l'institution (comme les tuteurs, le personnel administratif, etc.), de même que les personnes embauchant éventuellement des élèves au terme du projet d'enseignement, peuvent apporter leur contribution pour améliorer la Qualité du projet d'enseignement. Il faut garder en tête ces aspects lors de l'utilisation des questionnaires, car un sondage destiné à ces personnes peut également favoriser la Qualité du processus d'enseignement.

Règles d'utilisation

1. Il faut maintenir au strict minimum le nombre de questionnaires à distribuer. Plus les questionnaires distribués sont nombreux, moins ils ont de chance d'être remplis avec sérieux.
2. Le nombre de questions dans un questionnaire doit être le plus restreint possible car les questionnaires présentant trop de questions ont tendance à être remplis de manière incomplète.
3. La nature de ce qui a pour but d'être évalué doit être très claire lors de l'élaboration du questionnaire afin de poser les questions pertinentes (dans la mesure du possible).
4. La plupart des questions doivent être des « questions fermées » (c'est-à-dire qui appellent un nombre limité de réponses, comme par exemple « oui/non » ou « mauvais/moyen/plutôt bien/bien », etc.), car les questions ouvertes prennent en général plus de temps et sont plus difficiles à analyser.

Evaluation de coût

Les coûts (en termes d'argent et de consommation de temps) de mise en oeuvre d'un sondage reposant sur un questionnaire dépendent principalement des facteurs suivants (par ordre décroissant d'importance) :

- nombre de questions ouvertes

- nombre de questionnaires remplis reçus
- nombre de questions fermées

De ce fait, le coût peut varier entre un montant très bas et très élevé, et il faut donc être très vigilant lors de la conception du questionnaire, afin de maximiser les résultats potentiels et de minimiser les coûts.

2.4. Outils reposant sur le journal du VLE

Le journal de la plateforme d'apprentissage virtuelle (virtual learning environment - VLE) n'est pas un outil d'évaluation de la Qualité en tant que tel mais il peut servir de base à l'analyse de la manière dont les acteurs impliqués dans le processus d'enseignement interagissent entre eux.

Il est cependant impossible pour les acteurs humains d'analyser ce journal dans le but de vérifier si un processus se déroule selon les plans, aussi des outils permettant d'évaluer la Qualité doivent-ils être mis au point afin d'automatiser l'analyse du journal.

Ce type d'outils pourrait par exemple être utilisé pour garantir que les questions posées par le biais du VLE reçoivent une réponse en temps voulu, délai qui doit être déterminé au préalable. Le serveur peut conserver des traces de tous les messages reçus par un tuteur ainsi que des réponses que celui-ci aura envoyées, y compris des dates et heures de réception et d'envoi. Le stockage de ces valeurs peut alors être automatisé, de même que l'envoi d'un message d'alerte si les délais impartis ne sont pas respectés.

Règles d'utilisation

Les fonctionnalités du VLE utilisées pour le processus doivent être vérifiées au préalable afin de s'assurer que des outils parallèles ont réellement besoin d'être développés. Les VLE de qualité commerciale fournissent souvent des outils de mesure ou d'analyse de l'utilisation (par ex. nombre d'ouvertures de sessions, temps écoulé depuis la dernière ouverture de session, etc.), ainsi que des outils permettant d'automatiser des tâches (par ex. envoyer des rappels avant les échéances, etc.).

Avant de débiter le projet d'enseignement/d'apprentissage, il faut notifier officiellement à tous les acteurs (personnel comme élèves) utilisant le VLE la nature des données stockées par le VLE ainsi que les raisons pour lesquelles ces données sont sauvegardées (cf. par ex. les tableaux des sections 4.2.2 et 4.2.5). Par exemple, si des questions posées au tuteur peuvent être consultées par des parties tierces (par ex. des tuteurs ou des gestionnaires), cela doit être officiellement déclaré dans la documentation fournie au début du projet d'enseignement.

Evaluation de coût

A l'instar du cas du questionnaire (section 2.3), les coûts de mise en oeuvre doivent être évalués, avec une comparaison des avantages potentiels, avant de procéder à la mise au point d'un tel outil. Aucune ligne directrice relative à l'évaluation du coût ne sera fournie dans le cas présent car les coûts en questions dépendent essentiellement

- de la nature de la dimension de la Qualité ayant pour but d'être évaluée
- des capacités et du niveau de précision existants du journal du VLE



- de la possibilité de mise en place d'outils maison dans le VLE (généralement plus réalisable s'il s'agit d'une plateforme libre)

3. Description des rôles

3.1. Rôles liés au sous-processus « d'assistance aux étudiants »

Rôle	Tâches principales
Enseignant	<ol style="list-style-type: none"> 1. planification pédagogique 2. familiarisation 3. conseils par rapport à la matière enseignée 4. conduite du processus d'enseignement 5. retour sur le processus d'enseignement ainsi que son évaluation
Tuteur	<ol style="list-style-type: none"> 1. motivation des élèves 2. conseils aux élèves 3. encouragement des élèves à interagir et à travailler ensemble
Coordinateur	<ol style="list-style-type: none"> 1. conseil 2. coordination 3. liens entre les différents acteurs impliqués dans le processus
Assistance administrative	<ol style="list-style-type: none"> 1. inscription 2. registres 3. autres tâches administratives
Assistance technique	<ol style="list-style-type: none"> 1. conception d'une infrastructure technique

	<ol style="list-style-type: none">2. assistance technique personnalisée3. résolution de problèmes techniques4. contrôle des accès
--	---

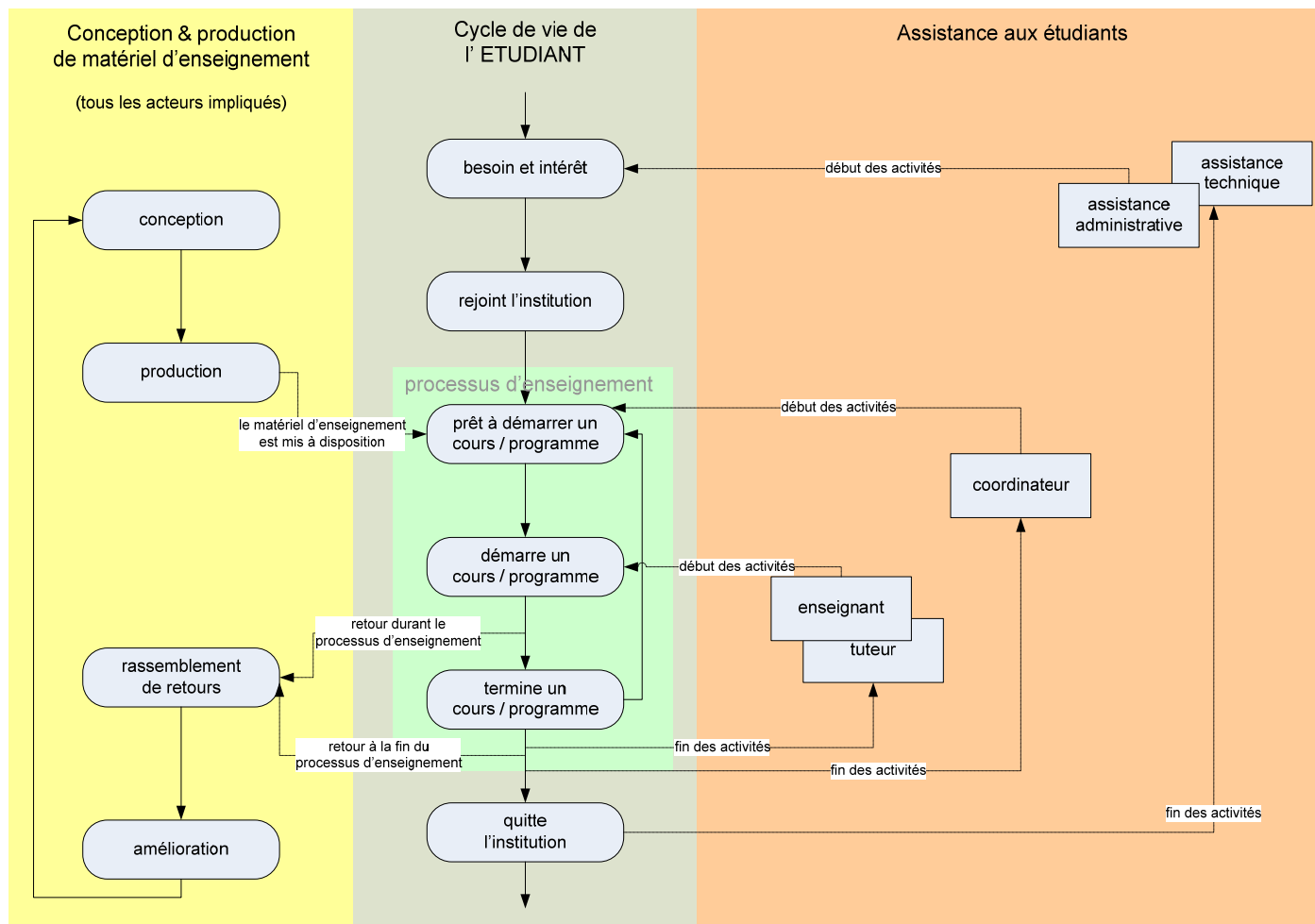
3.2. Rôles liés au sous-processus de « conception & production de matériel d'enseignement »

Rôle	Tâches principales
Concepteur de matériel d'enseignement	<ol style="list-style-type: none"> 1. recherche d'informations 2. planification des ressources de matériel d'enseignement 3. planification des structures de matériel d'enseignement 4. planification de l'approche pédagogique 5. planification d'outils 6. responsabilité quant aux questions de droits d'auteur
Producteur de matériel d'enseignement	<ol style="list-style-type: none"> 1. définition des dépenses pour la production et les utilisateurs 2. détermination d'objectifs d'enseignement 3. création de contenus conformément aux objectifs 4. modification et réutilisation de matériel existant 5. détermination de matériel supplémentaire 6. prise en compte de la charte de conception existante et vérification de son respect dans le matériel de cours produit 7. contrôle du développement technique et garantie du caractère convivial du matériel de cours produit 8. vérification de l'adéquation du matériel de cours produit avec les normes et vérification de l'utilisation de formats ouverts 9. assurance que tout le matériel de cours produit est disponible par le biais de l'interface du VLE

	<ul style="list-style-type: none"> 10. communication à tous les producteurs de contenus des informations relatives aux droits d'auteur 11. préparation de contrats pour les auteurs et les concepteurs, en présentant et en prenant en compte leurs droits 12. préparation de contrats pour tous les membres de l'équipe de production
Planificateur audiovisuel	<ul style="list-style-type: none"> 1. planification et production de la configuration audiovisuelle 2. inclusion de divers éléments médiatiques 3. planification et production de la navigation, en utilisant les éléments médiatiques
Planificateur de convivialité	<ul style="list-style-type: none"> 1. schématisation des besoins des utilisateurs pour le développement de l'interface utilisateurs 2. planification de la navigation 3. planification de la transmission de matériel d'enseignement 4. test de convivialité 5. dispense d'une expérience externe aux concepteurs de cours si nécessaire

4. Charte Générale du Processus Qualité

4.1. Diagramme de workflow du processus



Le diagramme de workflow du processus ci-dessus a pour but de donner au lecteur un aperçu de l'intégralité du processus impliqué, à savoir un projet de FOAD d'enseignement supérieur. Au centre du diagramme se trouve le cycle de vie de l'étudiant qui spécifie les étapes générales du chemin effectué par un élève dans une institution de FOAD ; dans un souci de lisibilité, le rectangle vert démarque le processus d'enseignement en tant que tel. Pour de plus amples informations relatives au cycle de vie de l'étudiant, consultez ^[2]. De part et d'autre est représentée l'implication des acteurs liés au sous-processus de conception & de production de matériel d'enseignement (côté gauche, fond jaune) et celle des acteurs liés au sous-processus d'assistance aux étudiants (côté droit, fond orange). Les flèches en pointillés représentent les relations entre les deux sous-processus mentionnés et le cycle de vie de l'étudiant.

Le reste de ce document (sections 4.2 et 4.3) est consacré à la détermination des points les plus importants à prendre en considération au cours des phases de planification/d'évaluation/d'amélioration d'un projet de FOAD d'enseignement supérieur.

Le reste de cette section présente les différents processus et indicateurs relatifs à la création d'une FOAD de qualité. Ils sont classés en fonction des rôles auxquels ils sont liés et forment trois grandes catégories : rôles administratifs, d'assistance et de conception de matériel.

4.2. Qualité liée au sous-processus d'assistance aux étudiants

Note : Dans la colonne « Indicateur(s) », les termes « avant/pendant/après » font référence à des indicateurs pouvant être utilisés avant/pendant/après le processus d'enseignement.

4.2.1. Processus Qualité liés au rôle d'Enseignant

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
Un programme précis de travail, y compris les règles, a été élaboré.	Planification pédagogique - Concevoir un programme - Définir les règles de travail	Le programme de travail doit être élaboré à l'avance, et les règles doivent être expliquées aux élèves.	Des documents fournis au début du cours précisent le programme de travail ainsi que les engagements de chaque acteur.	Avant : documents distribués au début du processus d'enseignement Pendant : évaluation continue des progrès de chaque élève Après : questionnaire de satisfaction de l'élève après le processus d'enseignement
La méthodologie d'enseignement est expliquée aux élèves.	Familiarisation - Expliquer la méthodologie et les méthodes d'enseignement	Il faut expliquer aux élèves la méthodologie d'enseignement afin d'éviter de mauvaises impressions ou de fausses attentes.	Donner aux élèves des informations correctes relatives à la méthodologie utilisée dans le processus d'enseignement	Avant : documents distribués au début du processus d'enseignement Pendant : évaluation continue des progrès de chaque élève Après : questionnaire de satisfaction de l'élève après le processus d'enseignement
Des conseils sont fournis par rapport à la matière.	Conseils par rapport à la matière enseignée	L'enseignant a la charge d'apporter son aide quant à la matière enseignée.	Les étudiants reçoivent suffisamment de ressources liées au sujet et une aide est fournie quant à la façon de s'en servir.	Avant : les tâches de l'enseignant et du tuteur sont exposées.

Les progrès des élèves sont continuellement évalués.	Retour et évaluation - Utiliser les instruments d'évaluation continue	L'enseignant doit être conscient de la plupart des problèmes qui pourraient survenir au cours de l'évolution des élèves.	Fournir périodiquement des exercices et/ou des évaluations afin d'apprécier les progrès des élèves	Pendant : fournir des moyens d'évaluation à des intervalles réguliers
--	---	--	--	---

4.2.2. Processus Qualité liés au rôle de *Tuteur*

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
<p>La motivation des étudiants est stimulée, des conseils appropriés sont fournis en cas de besoin et la collaboration des acteurs est encouragée.</p>	<p>Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motiver les étudiants à apprendre - Favoriser une atmosphère stimulant l'envie d'apprendre et de participer - Faire en sorte que les étudiants aient le sentiment d'appartenir à une communauté éducative <p>Conseils</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donner des conseils si nécessaire <p>Encouragement à interagir et à travailler ensemble</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir l'interaction et le travail en collaboration parmi les élèves - Promouvoir une 	<p>Il faut maintenir au meilleur niveau possible la motivation et l'intérêt des élèves afin de maximiser l'efficacité du processus d'enseignement.</p>	<p>Le tuteur a conscience de l'importance de maintenir, et même d'encourager, en permanence la motivation des étudiants en fournissant des conseils appropriés et en favorisant la collaboration. Il est prêt et bien préparé en vue de cette tâche.</p> <p>Si nécessaire, une formation ou une assistance supplémentaire peut être dispensée au tuteur.</p>	<p>Avant : le coordinateur vérifie les compétences et l'expérience du tuteur.</p> <p>Pendant : des outils d'auto-évaluation (exercices, etc.) doivent de temps en temps être transmis aux enseignants.</p> <p>Après : questionnaires étudiants</p>

	interaction fonctionnelle entre les étudiants et le personnel			
Une réponse doit être donnée aux questions des élèves dans un délai prédéfini.	<p>Conseils</p> <p>- Répondre aux questions relatives au cours ou transmettre les questions posées à la personne compétente (pour les questions concernant des sujets administratifs)</p>	Afin d'éviter tout abandon ou toute perte de motivation de la part d'élèves, les réponses aux questions posées doivent être fournies de manière rapide et fiable.	Un délai maximum est prédéfini pour répondre à une question d'un élève et les tuteurs s'engagent à ne pas dépasser ce délai avant de répondre aux questions.	<p>Avant : un délai de réponse a été défini au préalable.</p> <p>Pendant : rappels automatiques en cas de retards</p>

4.2.3. Processus Qualité liés au rôle de *Coordinateur*

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
<p>Les élèves ont bien conscience de leur objectif et de la façon dont ils doivent se conduire et travailler au sein de l'institution.</p>	<p>Conseils</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donner des conseils généraux relatifs à la méthodologie pour la FOAD à venir - Donner des informations générales relatives à l'institution 	<p>Ils peuvent expliquer quelle est la nécessité de leur formation, pourquoi ils ont choisi cette institution et comment ils vont travailler au sein de cette institution.</p>	<p>Le coordinateur vérifie que les élèves ont signé un ou plusieurs document(s) y compris les besoins en formation, qu'ils ont bénéficié de documents et/ou de séances d'accueil leur permettant de prendre conscience de tout ce dont ils ont besoin afin d'apprendre efficacement dans l'institution choisie.</p>	<p>Avant : contrat ou feuille d'application signé(e) ; « document d'accueil » signé et/ou certificat de présence à la séance d'accueil</p>
<p>Pas d'erreur au niveau des interventions du coordinateur ou des tuteurs ni au niveau des ressources et d'autres prestations de services</p>	<p>Coordination</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordonner les différents aspects du cours - Intégrer les sujets pédagogiques aux aspects techniques - Contrôler la livraison de matériel d'enseignement - Superviser le travail du personnel 		<p>Les services ont élaboré un plan clair des nombreux événements et des rôles des acteurs. Ils vérifient continuellement l'avancée des activités conformément au programme prévu et prennent immédiatement les mesures d'ajustement appropriées si nécessaire.</p>	<p>Avant & pendant : Vérifier que les activités programmées sont dans les temps.</p> <p>Après : questionnaires acteurs (principalement tuteurs et étudiants)</p>

<p>Chaque acteur obtient la bonne information au bon moment.</p>	<p>Conseils - Fournir conseils et assistance aux autres acteurs du cours</p>	<p>Ce rôle est souvent compris dans un ou plusieurs des rôles précédents. Lorsqu'il est inclus, l'engagement associé doit être transféré à l'autre rôle.</p>	<p>Une liste détaillée des informations à fournir, comprenant la désignation des personnes chargées de les donner, la détermination du moment approprié pour le faire, les contraintes techniques y associées ainsi que les acteurs auxquels elles doivent être transmises, est élaborée lors de la phase de conception. Le coordinateur doit s'assurer que les transmissions d'informations se déroulent sans problème.</p>	<p>Avant & pendant : vérifier que toutes les informations sont fournies comme prévu. Après : questionnaires acteurs (principalement tuteurs et étudiants)</p>
<p>Les étudiants reçoivent une assistance pour le cours en général.</p>	<p>Liens - Gérer les liens avec les acteurs au sein de l'institution</p>	<p>Les élèves doivent savoir vers quelle personne se tourner lorsqu'ils ont besoin d'aide (qui ne concerne pas la matière enseignée).</p>	<p>Le coordinateur vérifie que les informations concernant les rôles et les tâches des différents acteurs en lien avec le cours sont fournies aux étudiants.</p>	<p>Avant : un document détaillé comprenant le rôle de chaque partie et un programme précis est distribué à tous les partenaires.</p>
<p>Des conseils ainsi que des services d'assistance sont fournis à tous les acteurs du cours. Supervision de l'équipe d'assistance aux étudiants</p>	<p>Conseils - Apporter aide et conseils aux autres acteurs du cours Coordination - Superviser le travail de l'équipe</p>	<p>Il faut faire prendre conscience à chaque acteur du processus de ses propres responsabilités et tâches.</p>	<p>Le coordinateur s'assure que chaque acteur de l'assistance aux étudiants connaît ses tâches et sait quelle personne contacter en cas de problèmes qui ne relèvent pas de sa responsabilité.</p>	<p>Avant : réunion de toute l'équipe, ou documents d'informations définissant les tâches de chacun</p>

<p>Les questions pédagogiques sont associées à des aspects techniques.</p>	<p>Coordination - Associer les questions pédagogiques aux aspects techniques</p>	<p>Le coordinateur doit s'assurer que les méthodes pédagogiques sont compatibles avec les solutions technologiques choisies.</p>	<p>Le coordinateur vérifie que toutes les méthodes pédagogiques à utiliser peuvent être mises en application au sein de l'environnement d'enseignement.</p>	<p>Avant : assurer la compatibilité de la méthode pédagogique avec l'environnement d'apprentissage</p>
<p>L'impact de la formation sur les compétences professionnelles des élèves est évalué.</p>	<p>Liens - Evaluer l'impact de la formation</p>	<p>Le coordinateur doit évaluer le transfert de connaissances et de compétences réalisé pendant le processus d'enseignement après une période de pratique suffisamment longue pour être appréciée (au moins 6 mois).</p>	<p>Le coordinateur reste en contact avec les anciens élèves afin de pouvoir leur envoyer des questionnaires qu'ils pourront remplir, de même que leurs employeurs. Les informations ainsi obtenues sont analysées et utilisées par l'équipe pédagogique afin d'améliorer la formation si nécessaire, en particulier en vue de la rendre plus avantageuse en termes de compétences professionnelles.</p>	<p>Questionnaires envoyés aux élèves 6 ou 12 mois après la fin de la formation. Questionnaires envoyés aux employeurs 6 ou 12 mois après la fin de la formation.</p>

4.2.4. Processus Qualité liés au rôle d'Assistance administrative

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
<p>Les étudiants reçoivent des informations appropriées (par exemple une brochure) concernant le processus d'inscription. Ils peuvent s'inscrire facilement (services en ligne, heures d'ouverture appropriées, assistance provenant du personnel).</p> <p>Les étudiants reçoivent des ressources et d'autres droits d'accès conformément au programme de formation choisi.</p> <p>Les étudiants ayant réussi l'examen reçoivent leur diplôme en temps voulu.</p>	<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir les informations pertinentes relatives aux spécificités de la FOAD aux étudiants potentiels avant l'inscription à un cours <p>Registres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le dossier académique de chaque étudiant - Gérer les documents et notes des étudiants - Classer les documents relatifs aux étudiants <p>Tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arrangements pratiques 		<p>Le personnel administratif fournit aux étudiants toutes les informations relatives au processus d'inscription ainsi que l'aide nécessaire pour qu'ils effectuent une inscription correcte. Puis il leur transmet tous les équipements nécessaires tels que les ressources et les droits d'accès. Enfin, il remet aux étudiants leur diplôme le cas échéant.</p>	<p>Avant & pendant : brochure guide sur l'inscription papier ou en ligne ; liste de vérification des ressources et des autres droits pour chaque cours</p> <p>Après : questionnaire de satisfaction des étudiants</p>

<p>Le contenu d'un cours est cohérent avec les objectifs de la formation.</p>	<p>Tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relier le cours spécifique à la stratégie de l'institution 		<p>Avoir plusieurs experts de contenus vérifiant séparément le contenu du cours par rapport aux objectifs fixés</p>	<p>Avant : effectuer la procédure de vérification</p> <p>Après : question incluse dans le questionnaire de satisfaction globale</p>
<p>Le public cible, ainsi que son adéquation à la FOAD, sont identifiés.</p>	<p>Tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relier le cours spécifique aux systèmes de l'institution 	<p>Cela est important afin de mettre au point un matériel et une pédagogie d'enseignement adéquats.</p>	<p>Toujours relier un cours à des publics cibles</p>	<p>Avant : vérifier l'existence d'un public cible dans la liste proposée dans les documents relatifs à ce sujet (formulaires de description, de candidature)</p> <p>Après : question incluse dans le questionnaire de satisfaction globale</p>
<p>Les objectifs des programmes d'études sont déjà clairement définis et communiqués.</p>	<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir les informations pertinentes relatives aux spécificités de la FOAD aux étudiants potentiels avant l'inscription à un cours 		<p>Toujours répertorier les objectifs dans les documents relatifs aux programmes</p>	<p>Avant : vérifier l'existence d'objectifs dans la liste proposée dans les documents relatifs à ce sujet (formulaires de description, de candidature)</p> <p>Après : question incluse dans le questionnaire de satisfaction globale</p>
<p>Les programmes d'études sont coordonnés entre les différentes facultés et institutions ; une</p>	<p>Tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relier le cours spécifique à la 	<p>Cela dépend en grande partie de l'organisation interne de l'institution mais peut être décisif. Cela</p>	<p>Le groupe de personnes responsables des différents programmes d'études impliqués dans ce sujet (par</p>	<p>Avant : Vérifier l'approbation (document signé par tous les acteurs)</p>

coopération existe et est encouragée.	<p>stratégie de l'institution</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relier le cours spécifique aux systèmes de l'institution - Arrangements pratiques 	permet d'éviter la duplication des tâches.	ex. appartenant au même domaine de contenu ou au même secteur professionnel, ou appartenant à un diplôme commun) procède à une réunion régulière tous les ans et chaque membre s'engage à informer le groupe dès qu'un changement est prévu dans le programme d'études dont il est responsable.	d'un programme achevé Après : question incluse dans le questionnaire de satisfaction globale
Les nouveaux étudiants sont accueillis et intégrés comme il se doit.	<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir les informations pertinentes relatives aux spécificités de la FOAD aux étudiants potentiels avant l'inscription à un cours - Gérer l'inscription 	Les nouveaux étudiants doivent être intégrés sans difficulté de sorte que leur cycle de vie au sein de l'institution ne soit pas entravé par des problèmes administratifs.	Chaque nouvel étudiant reçoit des documents d'accueil, d'explication et de questions fréquemment posées énumérant et définissant tous les équipements proposés par l'institution.	Avant : analyse des questions posées au centre d'assistance de l'institution Après : question incluse dans le questionnaire de satisfaction globale
Les conditions financières des étudiants sont prises en compte.	<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir les informations pertinentes relatives aux spécificités de la FOAD aux étudiants potentiels avant l'inscription 	Les étudiants nécessitant éventuellement une aide financière doivent être identifiés avant leur inscription définitive.	S'assurer que les questions financières ont trouvé une solution avant toute inscription. Si nécessaire, aider l'étudiant à trouver un soutien financier. Etre préparé à examiner des situations inattendues au	Document financier signé par les parties intéressées (institution et étudiant ou représentant de société) Procédure existante pour les situations financières inattendues

	<p>à un cours</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer l'inscription 		<p>cours de la formation.</p>	
<p>Des documents officiels clarifient les rôles et responsabilités des formateurs.</p>	<p>Tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relier le cours spécifique aux systèmes de l'institution - Arrangements pratiques 		<p>Vérifier que les rôles et responsabilités des formateurs sont clarifiés dans les documents disponibles</p>	<p>Document mentionnant ces responsabilités signé par les deux parties.</p>
<p>Des documents officiels clarifient les droits et obligations des étudiants.</p>	<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir les informations pertinentes relatives aux spécificités de la FOAD aux étudiants potentiels avant l'inscription à un cours 		<p>Vérifier que les rôles et responsabilités des étudiants sont clarifiés dans les documents disponibles</p>	<p>Document mentionnant ces responsabilités signé par les deux parties.</p>
<p>Les méthodes d'évaluation sont claires et transparentes.</p>	<p>Tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relier le cours spécifique à la stratégie de l'institution - Relier le cours spécifique aux systèmes de l'institution - Arrangements 	<p>Les élèves ont besoin de savoir de quelle manière ils sont évalués à la fin du cours.</p>	<p>Vérifier que des méthodes claires d'évaluation ont été mises en place et expliquées à tous les partenaires avant le début du cours</p>	<p>Document mentionnant ces processus d'évaluation signé par les deux parties.</p>

	pratiques			
Les documents et notes des étudiants sont gérés de manière efficace.	<p>Registres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le dossier académique de chaque étudiant - Gérer les documents et notes des étudiants - Classer les documents relatifs aux étudiants 		Tous les ans, les documents et notes des étudiants sont conservés en format papier ainsi que numérique (à savoir CD ou DVD), et ils sont entreposés dans un endroit sûr et accessible au personnel en charge de répondre aux questions posées par les anciens élèves.	Formulaires d'incident des anciens élèves ne recevant pas leurs informations personnelles dans un délai déterminé.

4.2.5. Processus Qualité liés au rôle d'Assistance technique

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
Disponibilité pour tout problème technique se produisant pendant la session de formation.	La résolution des problèmes techniques	Apporte des solutions aux problèmes techniques et de connexion qui peuvent survenir pendant le cours et qui ne figurent pas dans la liste des questions fréquemment posées pour lesquelles une réponse est fournie, en général en guise de premier degré d'assistance.	Les fournisseurs de services d'assistance téléphonique sont informés des types de problèmes pouvant survenir et sont formés à y répondre (si nécessaire, une formation supplémentaire doit être effectuée avant qu'ils n'agissent en tant que fournisseurs d'assistance téléphonique).	Avant : liste des compétences requises pour les fournisseurs d'assistance téléphonique, vérifier si ces compétences sont disponibles Pendant : Assistance téléphonique disponible Après : questionnaires étudiants
Le VLE est exploité et fonctionne à tout moment, les problèmes de logiciels et de matériel sont résolus rapidement.	La résolution des problèmes techniques - Gérer les problèmes techniques au sein du VLE	Il faut au minimum définir des heures de fonctionnement (par ex. tous les jours sauf le dimanche)	Les heures de fonctionnement du VLE sont définies en accord avec le coordinateur et des solutions de secours sont disponibles en cas de panne grave.	Avant : une solution de secours est prête. Pendant : formulaire d'incident, stabilité du système du VLE à évaluer périodiquement
Des réponses sont apportées aux questions & points de détail relatifs au VLE.	Assistance technique personnelle - Répondre aux questions concernant le	L'assistance technique doit fournir des services d'assistance téléphonique afin de traiter les demandes formulées par rapport au	Une assistance téléphonique bien formée est à la disposition de tous les acteurs du procesus	Pendant : assistance téléphonique disponible

	VLE	système du VLE.	d'enseignement.	
La protection des informations relevant du domaine privé est assurée.	Contrôle d'accès - Garantir la protection des informations relevant du domaine privé et de la propriété intellectuelle	La confidentialité des informations relevant du domaine privé de chaque utilisateur final du VLE doit être respectée.	Les données confidentielles et privées des utilisateurs du VLE sont conservées à une place sûre et inaccessible.	Avant : la confidentialité des données personnelles doit être vérifiée.
Gestion des droits d'accès	Contrôle d'accès - Donner des clés d'accès au VLE - Donner des clés d'accès à la bibliothèque et aux autres matériels supplémentaires - Gérer les accès	L'assistance technique est en charge de gérer les droits d'accès au VLE.	Chaque acteur possède des droits d'accès liés à ses tâches.	Avant : les droits d'accès de chaque utilisateur sont définis conformément au rôle de l'utilisateur dans le processus d'enseignement.

4.3. Qualité liée au sous-processus de conception & de production de matériel d'enseignement

Note : Dans la colonne « Indicateur(s) », les termes « avant/pendant/après » font référence à des indicateurs pouvant être utilisés avant/pendant/après le processus d'enseignement.

4.3.1. Processus Qualité liés au rôle de *Concepteur de matériel d'enseignement*

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
Des choix pédagogiques sont faits conformément aux besoins des élèves, les contenus sont mis au point de façon à faciliter la formation et l'assimilation de connaissances.	<ul style="list-style-type: none"> - Planification des ressources pour l'enseignement - Planification de la structure du matériel d'enseignement - Planification de l'approche pédagogique utilisée dans le matériel 	La transcription du cours doit faciliter le processus d'enseignement.	Le public cible au niveau pédagogique est connu et la structure ainsi que le contenu du cours sont élaborés conformément à ce groupe cible.	<p>Avant : des questions sont posées quant au public cible, les besoins et attentes sont connus.</p> <p>Après : questionnaire</p>
Un modèle d'enseignement / d'apprentissage concret est élaboré.	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de la structure du matériel d'enseignement - Planification de 	Ce modèle doit faire l'objet d'une évaluation et d'un perfectionnement en collaboration avec les élèves.	Elaborer un modèle d'enseignement avant la conception de matériel d'enseignement	

	l'approche pédagogique utilisée dans le matériel			
Les activités proposées sont adaptées aux différentes manières d'apprendre	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de l'approche pédagogique utilisée dans le matériel - Planification d'outils, de méthodes d'économie et fourniture du matériel 	Motiver les élèves ayant des manières différentes d'apprendre.	Divers types d'activités sont proposés aux élèves (reposant par ex. sur un problème, sur la collaboration, etc.).	Pendant : statistiques du VLE
Des activités complémentaires sont proposées	<ul style="list-style-type: none"> - Planification d'outils, de méthodes d'économie et fourniture du matériel 	Motiver les élèves à l'aide d'activités annexes (facultatives)	Proposer des activités facultatives	Pendant : statistiques du VLE
Activités conçues pour évaluer les progrès de l'élève	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de l'approche pédagogique utilisée dans le matériel - Planification d'outils, de méthodes d'économie et fourniture du 	L'élève doit avoir confiance en ses progrès et réaliser rapidement si il/elle rencontre des problèmes.	Ces activités procurent aux élèves un retour sur leurs progrès.	<p>Pendant : examiner les résultats des activités d'évaluation</p> <p>Après : questionnaire</p>

	matériel			
La méthode d'enseignement est adaptée au niveau de l'élève.	- Planification de l'approche pédagogique utilisée dans le matériel	Le niveau du public cible doit être pris en compte lors de l'élaboration de la méthode d'enseignement.	Ne pas utiliser de méthodes d'enseignement inhabituelles sauf si elles sont bien expliquées et si elles font l'objet d'une concertation avec les étudiants	Après : questionnaire
La méthode d'enseignement est adaptée au sujet du cours.	- Planification de l'approche pédagogique utilisée dans le matériel	Des méthodes d'enseignement éprouvées doivent être utilisées.	Ne pas essayer de toutes nouvelles méthodes d'enseignement sans une assistance adéquate aux étudiants	Après : questionnaire
Des directives d'enseignement sont fournies.	- Planification de ressources pour l'enseignement	Le processus d'enseignement / d'apprentissage ne doit pas être entravé par l'absence de directives.	Des directives claires concernant la manière dont le sujet doit être étudié sont données afin que l'étudiant soit capable de travailler tout seul.	Documents directeurs fournis au sein du VLE
Le plan d'enseignement / d'apprentissage est élaboré en collaboration avec le(s) enseignant(s) et le(s) tuteur(s).	- Planification de ressources pour l'enseignement - Planification de la structure du matériel d'enseignement	Le(s) auteur(s) et le(s) tuteur(s) doivent avoir conscience des concepts sous-jacents au plan d'enseignement.	Au cours de la phase de conception du plan, des discussions doivent avoir lieu entre ces acteurs afin de garantir leur collaboration.	Minutes de réunions et liste des décisions prises après concertation
Un scénarimage est mis au point pour le cours.	- Planification de la structure du matériel	Les élèves doivent savoir exactement comment	Les activités s'interconnectent du début à	Questionnaire post cours

	d'enseignement	s'organise le workflow.	la fin du cours.	
Le système de navigation doit être conçu de sorte à correspondre au scénarimage.	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de la structure du matériel d'enseignement - Planification d'outils, de méthodes d'économie et fourniture du matériel 	Le VLE doit refléter le scénarimage du cours.	L'utilisation du VLE par les élèves doit rendre le scénarimage du cours très clair.	Questionnaire post cours
Des activités éducatives doivent être mises au point et doivent refléter les choix pédagogiques faits par le coordinateur pédagogique.	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de l'approche pédagogique utilisée dans le matériel 	Des instructions doivent être élaborées en harmonie avec le modèle pédagogique choisi.	Au cours de la phase de conception des activités, des discussions doivent avoir lieu entre le concepteur d'instructions et le coordinateur pédagogique.	Minutes de réunions et liste des décisions prises après concertation
Des informations provenant de différentes sources sont fournies.	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche des informations - Planification de ressources pour l'enseignement 		Des sources d'informations alternatives (références externes) sont mises à disposition.	Des références externes (par ex. à la fin de chaque chapitre) sont mentionnées.
Les contenus des cours font l'objet de droits d'auteur / de licences adéquats.	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre en charge les questions de droits d'auteur 	Cf. également Processus Qualité liés au rôle de <i>Producteur de matériel d'enseignement</i> dans la section 4.3.2, en ce qui concerne les contenus de tiers	Une licence adéquate est ajoutée au contenu du cours.	Des informations relatives aux droits d'auteur sont clairement mentionnées pour chaque ressource.

4.3.2. Processus Qualité liés au rôle de *Producteur de matériel d'enseignement*

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
Une charte de conception existe et est utilisée lors du processus de conception.	- Prendre en compte la charte de conception existante et vérifier qu'elle soit respectée dans le matériel de cours produit	Des règles claires devraient être définies concernant la manière de présenter le contenu, afin d'éviter de grandes divergences dans le matériel de cours et de sorte que les élèves reconnaissent les contenus du cours en tant qu'entité.	Adopter et utiliser une charte de conception	Le nombre d'occurrences de non respect de la charte
Les évolutions technologiques font l'objet d'une veille.	- Surveiller les évolutions technologiques et assurer la convivialité du matériel de cours produit	Il faut se tenir au courant des évolutions technologiques afin d'éviter que le matériel produit ne devienne obsolète.	Les principales évolutions au niveau des logiciels et du matériel doivent être suivies et la disponibilité de l'assistance aux consommateurs pour les logiciels et le matériel utilisés doit être contrôlée.	Formulaires d'incident concernant les difficultés rencontrées par les étudiants ou les enseignants et qui peuvent être dues à un matériel de cours obsolète
Des formats standard et ouverts sont utilisés.	- Vérifier la conformité du matériel de cours produit aux formats standard et ouverts	Cela permet d'éviter <ul style="list-style-type: none"> des problèmes de compatibilité lors de modification du VLE 	Rendre le matériel de cours conforme aux normes, ou au moins utiliser des spécifications ouvertes ou des formats de fichiers	Liste du matériel de cours qui n'est pas actuellement conforme aux normes, y compris agenda prévu pour une amélioration de cette

		<ul style="list-style-type: none"> la perte de matériel du fait de formats devenus obsolètes 	courants	situation
Tous les éléments de cours doivent être intégrés dans le VLE	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier que tout le matériel de cours produit est disponible par le biais de l'interface du VLE 	Chacune des ressources utilisées pour le cours doit être accessible via l'interface du VLE.	L'accès à tout document nécessaire doit être vérifié.	Le plan du site doit être disponible et clairement lisible.
Le contenu de parties tierces est utilisé dans la mesure où il est autorisé par la loi.	<ul style="list-style-type: none"> Modifier et réutiliser le matériel existant Déterminer le matériel supplémentaire 	Si le contenu de parties tierces est réutilisé.	Dans le cas de la réutilisation d'un contenu, les droits sont négociés de manière appropriée avec les détenteurs des droits d'auteur.	Chaque élément de contenu repris est réutilisé avec l'accord du propriétaire de ses droits d'auteur.
Les producteurs de contenus connaissent les limites relatives aux droits d'auteur.	<ul style="list-style-type: none"> Informers tous les producteurs de contenus à propos des droits d'auteur 	Ils doivent savoir ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas.	Les questions de droits d'auteur sont expliquées à l'équipe de production.	Chaque membre de l'équipe de projet est informé des questions de droits d'auteur.
Les droits des auteurs et des concepteurs sont clairement définis.	<ul style="list-style-type: none"> Préparer les contrats pour les auteurs et les concepteurs, présenter et prendre en compte leurs droits 	Savoir qui est le détenteur des droits d'auteur	Les contrats sont élaborés en prenant en compte cette dimension.	Chaque contrat d'un membre de l'équipe de projet spécifie ses droits par rapport aux contenus mis au point.
Les contrats sont élaborés pour l'ensemble de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> Préparer des contrats pour tous les membres de 	Définir les tâches et les activités de chacun	Chaque contrat doit être élaboré par un avocat.	Nombre de personnes commençant à travailler

de production.	l'équipe de production			avant la signature d'un contrat officiel Statistiques concernant le délai nécessaire à la préparation des contrats entre le moment où la décision d'embaucher quelqu'un a été prise et le moment où un contrat officiel est signé
Les dépenses sont définies.	- Définir les dépenses liées à la production et aux utilisateurs	Il faut s'en occuper à l'avance afin d'éviter toute complication financière au cours de la phase de production.	Un budget des dépenses pour chaque étape du processus de production doit être élaboré, prenant en compte l'opinion de chacun des acteurs impliqués.	Statistiques concernant l'écart entre le budget prévu et le coût réel final Evolution de cet écart
Les délais de production sont respectés.	- Surveiller le développement technique	Il faut du temps pour tester sérieusement le matériel produit.	Un plan de développement rigoureux doit être élaboré et respecté.	Evaluation des étapes clé

4.3.3. Processus Qualité liés au rôle de *Planificateur audiovisuel*

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
Les animations, vidéos et sons doivent être reçus dans de bonnes conditions par les élèves.	- Planifier et produire la structure audiovisuelle du matériel	Une mauvaise qualité d'image pourrait démotiver les élèves.	Vérifier que les composants multimédias du matériel de cours sont compatibles avec les spécifications techniques de l'équipement de l'élève, conformément aux indications de la documentation officielle du cours Autre possibilité : fournir 2 versions des ressources en fonction de la vitesse de connexion, si possible avec vérification automatique par le serveur	Formulaires d'incident relatifs à l'accès aux ressources multimédias
Les différents éléments médias sont inclus dans le matériel de cours.	- Inclure différents éléments médias, par ex. des images, des icônes, des graphiques, des voix, des vidéos, des animations		Vérifier la liste de médias censés être disponibles et l'évolution des contraintes techniques utilisées par les étudiants	Formulaires d'incident relatifs à des ressources multimédias non disponibles

4.3.4. Processus Qualité liés au rôle de *Planificateur de convivialité*

Critère de qualité	Activités	Commentaires	Engagement	Indicateur(s)
Le VLE est choisi selon les besoins.	<ul style="list-style-type: none"> - Schématiser les compétences et besoins des élèves afin de développer l'interface utilisateurs 		Différents VLE sont évalués et leurs fonctionnalités respectives sont comparées aux besoins réels.	Tous les outils nécessaires sont disponibles au sein du VLE utilisé.
Le cours de FOAD exploite les équipements procurés par le VLE.	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier la navigation et les actions dans le matériel d'enseignement 		<p>Fournir aux concepteurs de cours toutes les informations et tous les conseils concernant les possibilités offertes par le VLE avant qu'ils ne conçoivent le cours.</p> <p>Fournir aux utilisateurs finaux (étudiants, enseignants, personnel) toutes les informations et tous les conseils concernant les possibilités offertes par le VLE.</p>	<p>Le VLE est utilisé comme plateforme d'enseignement et non pas comme CMS (Content Management System – Système de gestion de contenu).</p> <p>Liste de vérification pour comparer les équipements et fonctionnalités entre les différentes possibilités offertes par le VLE et ce qui a été prévu par le concepteur de cours</p>
Le VLE fonctionne comme prévu.	<ul style="list-style-type: none"> - Test de convivialité du matériel d'enseignement 	Chaque fonctionnalité du VLE doit être testée.	Un contrôle périodique est réalisé avec l'aide du personnel technique et une liste de recommandations (y compris le budget) est envoyée à la direction pour	Après : aucune plainte n'est émise envers le comportement du VLE.

			prise de décision.	
Les suppléments de cours reflètent les besoins des élèves.	- Schématiser les compétences et besoins des élèves afin de développer l'interface utilisateurs	Les éléments tels que les exercices, les problèmes, les questionnaires etc. correspondent au contenu du cours.	Tester et évaluer chaque élément de cours.	Statistiques relatives à l'utilisation effective de chaque élément du matériel de cours par les étudiants : nombre d'étudiants les utilisant, temps passé...
Evaluer la qualité des animations et des sons	- Test de convivialité du matériel d'enseignement	Les animations ainsi que les sons doivent être facilement reconnaissables.	Tester et évaluer chaque animation et son en collaboration avec l'expert en sons et l'expert en animations.	Questionnaire post cours
Une compétence externe est proposée aux concepteurs de cours.	- Fournir aux concepteurs de cours une compétence externe si nécessaire.		Procéder au suivi des demandes émanant des concepteurs de cours et de la façon dont ces demandes ont été satisfaites.	Plaintes des concepteurs de cours n'ayant pas pu bénéficier d'une compétence externe dans un délai donné.

5. Références

- [1] e-Quality project, Deliverable 4, <http://www.e-quality-eu.org/> (2006).
- [2] e-Quality project, Deliverable 2.2 - *A conceptual model for ODL Quality process*, http://www.e-quality-eu.org/pdf/e-Quality_deliverable-2p2.pdf (2004).
- [3] AFNOR, BP Z76-001, *Technologies de l'Information, Formation Ouverte et à Distance – Lignes directrices*, Association Française de Normalisation (April 2004).
- [4] ENQA, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki (2005).